



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТЕХНИКУМ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ И УСЛУГ «КУЛИНАР»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО
«ТИПУ «Кулинар»

М.В. Сивков
Приказ № 380/1 -ОД
от 29 июля 2026 г.



**О мониторинге удовлетворенности внешних клиентов
в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки
в ГАПОУ СО «ТИПУ «Кулинар»**

г. Екатеринбург, 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок организации и проведения мониторинга удовлетворенности внешних клиентов качеством предоставляемых образовательных и сопутствующих услуг, а также мер государственной поддержки в ГАПОУ СО «ТИПУ «Кулинар» (далее — Техникум).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ».
- Федеральные стандарты и стандарты клиентоцентричности («Государство для людей»).
- Устав Техникума.

1.3. Для целей настоящего Положения под **внешними клиентами** понимаются:

- Физические лица: абитуриенты, обучающиеся (студенты, слушатели), их родители (законные представители).
- Юридические лица: организации-работодатели, социальные партнеры, заказчики целевого обучения.

1.4. Мониторинг является частью внутренней системы оценки качества образования (ВСОКО) Техникума.

2. Цели и задачи мониторинга

2.1. **Главная цель** — получение объективной обратной связи от внешних клиентов для повышения качества услуг, прозрачности распределения мер поддержки и роста уровня клиентоцентричности Техникума.

2.2. **Основные задачи:**

- Оценка уровня удовлетворенности качеством обучения и сопутствующих услуг.
- Оценка доступности, своевременности и полноты предоставления мер государственной поддержки (стипендии, компенсации, материальная помощь, общежитие, льготное питание).
- Выявление дефицитов, барьеров и «болевых точек» при взаимодействии клиентов с администрацией и службами Техникума.
- Разработка рекомендаций по оптимизации внутренних процессов Техникума.

3. Предмет и показатели мониторинга

3.1. Мониторинг проводится по двум ключевым направлениям:

- **Направление 1: Предоставление услуг** (основные образовательные программы, программы ДПО, платные услуги, библиотечное обслуживание, работа приемной комиссии).
- **Направление 2: Назначение и выдача мер государственной поддержки** (социальные, академические, именные стипендии; материальная поддержка; предоставление мест в общежитии; организация питания для льготных категорий).

3.2. Основные измеряемые показатели (критерии):

- **Доступность информации** (на официальном сайте, информационных стендах, Госуслугах).
- **Понятность процедур** подачи заявлений и пакета необходимых документов.
- **Соблюдение сроков** (принятия решений, зачисления, выплат).
- **Доброжелательность и компетентность** сотрудников Техникума (приемная комиссия, бухгалтерия, учебная часть, кураторы).
- **Комфортность условий** (материально-техническая база, чистота, цифровая среда).

4. Порядок и методы проведения мониторинга

4.1. Мониторинг проводится не реже **1 раза в полугодие/год** (согласно графику, утверждаемому приказом директора). При необходимости может быть назначен внеплановый экспресс-мониторинг.

4.2. Основные методы сбора данных:

- Онлайн-анкетирование (через официальный сайт Техникума).
- Бумажные опросные листы.
- Интервьюирование представителей работодателей на заседаниях попечительских/совещательных органов.
- Анализ обращений и жалоб, поступивших на официальный адрес электронной почты или через Платформу обратной связи (ПОС) Госуслуг.

4.3. Участие клиентов в мониторинге является **добровольным и анонимным**.

5. Ответственные лица

5.1. Общую координацию мониторинга осуществляет заместитель директора по учебной работе.

5.2. Ответственный за сбор и обработку анкет назначается приказом директора Техникума.

5.3. Ответственные за предоставление первичных данных по направлениям:

- По мерам поддержки (стипендии, льготы) — социальный педагог, главный бухгалтер.
- По услугам приемной комиссии — ответственный секретарь приемной комиссии.
- Ответственный по взаимодействию с работодателями назначается приказом директора Техникума.

6. Анализ результатов и принятие управленческих решений

6.1. По итогам сбора информации ответственное лицо проводит математико-статистическую обработку данных и формирует **Аналитическую справку (Отчет)**.

6.2. Отчет должен содержать:

- Общее количество участников (выборку).
- Процентный уровень удовлетворенности по каждому показателю.
- Перечень выявленных проблем и предложений от клиентов.

6.3. Результаты мониторинга рассматриваются на заседаниях Наблюдательного совета Техникума.

6.4. На основе Отчета директор Техникума утверждает План мероприятий по устранению выявленных недостатков и повышению клиентоцентричности.

6.5. Деперсонализированные (краткие) результаты мониторинга публикуются на официальном сайте Техникума для информирования общественности.

Согласовано:
Юрисконсульт



Н.В. Самков

АНКЕТА
оценки удовлетворенности внешних клиентов качеством услуг и предоставления мер
государственной поддержки в ГАПОУ СО «ТИПУ «Кулинар»

Уважаемый участник опроса! Просим Вас оценить качество работы нашего техникума
Опрос анонимный. Выберите наиболее подходящий вариант ответа.

1. Ваша категория:

- Обучающийся (студент, слушатель)
- Родитель / законный представитель обучающегося
- Представитель организации-работодателя / партнера

2. Какую услугу или меру поддержки в Техникуме Вы получали в последнее время?
(можно выбрать несколько)

- Обучение по основным программам (СПО)
- Обучение на курсах / ДПО / платные услуги
- Назначение и выплата стипендии (академической, социальной и др.)
- Предоставление места в общежитии / льготного питания
- Услуги приемной комиссии при поступлении

3. Оцените по 5-балльной шкале следующие параметры (где 5 — отлично, 1 — неудовлетворительно):

- Доступность и понятность информации о порядке предоставления услуг/выплат: 1 2 3 4 5
- Сроки оказания услуг / оформления выплат и документов: 1 2 3 4 5
- Вежливость, доброжелательность и готовность помочь со стороны сотрудников: 1 2 3 4 5
- Удобство подачи документов (включая электронный формат): 1 2 3 4 5
- Общее качество материально-технических условий (помещения, оборудование): 1 2 3 4 5

4. Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при оформлении мер поддержки или получении услуг? (Если да, укажите кратко)

5. Ваши предложения по улучшению работы Техникума:

Благодарим за сотрудничество!

Лист ознакомления сотрудников с локальным нормативным актом

№ п/п ФИО сотрудника Должность Дата ознакомления Подпись

1

2
